

CENTRALE VOORZIENING
Postbus 253
4460 AR Goes

BEZOEKADRES
Oostmolenweg 101
Kloetinge

TELEFOON
0113 26 79 37

E-MAIL EN INTERNET
emergis@emergis.nl
www.emergis.nl

Handreiking sociale media bij Emergis - voor medewerkers

Versie Definitief

Evaluatiedatum 2 april 2019

DATUM 2 april 2018
OPSTELLER Nanon Doeland



Samen werken
aan een goede
geestelijke gezondheid
van alle mensen
in Zeeland

In eerste instantie was het internet vooral een plek om informatie over alle mogelijke onderwerpen informatie te kunnen vinden. Met de komst van sociale media is het nu ook heel gemakkelijk om zelf informatie online te delen met anderen. Sociale media worden ook wel sociale netwerken genoemd en zijn media waarbij mensen met elkaar in verbinding staan. Op sociale media deel je informatie met elkaar, een foto, een filmpje, een nieuwtje. Anderen kunnen daarop reageren en/of de informatie ook delen. Bekende sociale media zijn Facebook, LinkedIn, Twitter, Snapchat en Instagram. Ook YouTube, weblogs, discussiefora of een persoonlijke website kun je tot de sociale media rekenen.

eHealth of zorg op afstand waarbij het contact tussen jou en de cliënt bijvoorbeeld verloopt via een webcam, valt niet onder sociale media. Het maakt weliswaar gebruik van de mogelijkheden van internet maar is geen sociaal medium waartoe iedereen toegang heeft en aan mee kan doen.

Kansen, mogelijkheden én grenzen

Sociale media bieden kansen en mogelijkheden. Via sociale media kun je snel informatie, kennis en ervaringen delen met anderen, je kunt laten zien dat je trots bent op je werk en zodoende bijdragen aan een positief imago van Emergis. Privé gerelateerde zaken en werk gerelateerde zaken zijn niet zo gemakkelijk te scheiden en dat hoeft ook niet. Toch zijn er grenzen aan het gebruik van sociale media als medewerker van Emergis. Om te bepalen hoe je als medewerker van Emergis op een verantwoorde manier sociale media kunt gebruiken, biedt deze handreiking je houvast.

- Als medewerker van Emergis mag je onder werktijd actief zijn op sociale media mits het werk er niet onder lijdt. Afhankelijk van je functie kan het gebruik van sociale media meer of minder gewenst zijn. Je maakt hierover afspraken met je leidinggevende. Je kunt als medewerker van Emergis zowel als privépersoon als als professional actief zijn op sociale media.
- De manier waarop je je op sociale media presenteert geeft een bepaald beeld van jou, je beroepsgroep en Emergis. Het is daarom belangrijk om steeds na te gaan of je professionele activiteiten op sociale media voldoen aan het beeld van jou als professional, als lid van een beroepsgroep en als medewerker van Emergis. Dit betekent met name dat:
 - je alleen feitelijke informatie uit je deskundigheidsgebied plaatst;
 - je op een respectvolle en beleefde manier communiceert en geen denigrerende, kwetsende, discriminerende, obscene, misleidende of op een andere manier verwerpelijke opmerkingen plaatst op sociale media over cliënten, collega's, je beroepsgroep, Emergis of concurrenten;
 - je geen roddels of klachten over cliënten, collega's of Emergis via sociale media verspreid.

Dit zijn punten die je ook in de Gedragscode van Emergis terugvindt.

- In de zorgverlening stel je de belangen van de cliënt centraal. Je gebruikt tijdens het verlenen van zorg of begeleiding niet je mobiele telefoon of tablet om mail of sociale media te checken of een spelletje te spelen.

- In je relatie met de zorgvrager neem je professionele grenzen in acht. Wees dan ook behoedzaam en zorgvuldig in het ingaan op vriendschapsverzoeken van (voormalige) cliënten. Denk goed na of het verstandig is vrienden te worden op persoonlijke sociale mediapagina's. Ook is het advies geen contact met (voormalige) cliënten via sociale media voor persoonlijke doeleinden te zoeken. Als je als professional een professionele sociale mediapagina beheert dan kun je cliënten wel toelaten als 'fan' of vriend van jouw pagina.

Om aan te geven hoe dun de scheidslijn is, je aan te zetten tot nadenken en om te verduidelijken, vind je in deze Handreiking diverse fictieve voorbeelden: Een ambulant behandelaar geeft zijn mobiele nummer aan een cliënt. Via whatsapp stuurt de cliënt een bericht en laat weten dat ze wegens andere verplichtingen niet naar de volgende afspraak kan komen. Er ontstaat een whatsappgesprek waarin de cliënt ook deelt hoe ze zich voelt. Af en toe komen er berichtjes voorbij als 'slaap lekker' en 'fijn weekend'.

- Als medewerker van Emergis heb je je beroepsgeheim. Je beroepsgeheim geldt ook bij het gebruik van sociale media. Je gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over een cliënt of collega. Je deelt online geen foto's, filmpjes of vertrouwelijke informatie die tot een cliënt of collega te herleiden is. Of: doe geen uitspraken op of via sociale media die je ook niet bij de koffieautomaat of op het NOS-journaal zou doen.

Voorbeeld

Een verpleegkundige twittert: Balen! Vandaag komt de heftigste psychoot allertijden naar de afdeling #makemyday. De moeder van de 'heftigste psychoot allertijden' is ook online en ontdekt de tweet van de verpleegkundige. Ze begrijpt meteen dat het om haar zoon gaat. Ze is ontdaan omdat ze dacht over haar zoon een goed contact te hebben met de verpleegkundige.

- Je respecteert het beeld-, auteurs- en citaatrecht. Het is verboden om zonder toestemming van de maker andermans werkt te publiceren. Doe je dit toch dan kan je het een flinke boete opleveren.
- Het is niet de bedoeling dat je foto's en filmpjes maakt van cliënten en collega's en deze zonder toestemming plaatst op sociale media. Ook al heb je toestemming dan is het nog steeds de vraag of je het al dan niet doet. Eenmaal online gaat verspreiding razendsnel en strekt heel ver. Bovendien is het lang niet altijd mogelijk om eenmaal online gedeelde informatie achteraf te verwijderen.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud die je publiceert op sociale media. Je weet dat wat je publiceert voor langere tijd openbaar is en gevolgen heeft voor jouw privacy. Realiseer je dat als informatie eenmaal online staat, het voor altijd online staat. Vraag je bij het plaatsen van persoonlijke informatie of informatie die schadelijke effecten kan hebben voor jezelf, collega's of Emergis, dan ook af of je het risico wil lopen dat deze informatie openbaar wordt.

Voorbeeld

Een leerling plaatst de ene feestfoto na de andere op Facebook. Op een aantal foto's is goed te zien dat hij behoorlijk dronken is. De leerling is in de race voor een vaste baan bij Emergis. Voordat zijn leidinggevende een nieuwe medewerker aanneemt, checkt zij sociale media om te kijken hoe potentiële collega's zich gedragen in het 'echte leven'.

- Als je op persoonlijke titel over een onderwerp publiceert dat te maken kan hebben met Emergis, is het handig dat je kenbaar maakt dat je dit op persoonlijke titel doet. Eventueel aangevuld met een disclaimer waarin staat dat jouw persoonlijke standpunt niet overeen hoeft te komen met dat van de organisatie. Met name bij blogs kan dit van toepassing zijn.

Voorbeeld van een disclaimer: © (jaar van het online gaan van de website) (jouw naam). De standpunten en meningen op deze website, zijn de persoonlijke mening van (jouw naam) en staan los van eventuele officiële standpunten van Emergis. (jouw naam) is niet verantwoordelijk voor de inhoud van uitspraken en reacties van derden op de hier gepubliceerde stukken.

- Wees extra voorzichtig bij het publiceren over of in discussie gaan met een cliënt, een samenwerkingspartner, een leverancier of een concurrent. Verkeerde opgevatte of slecht onderbouwde stukken kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor Emergis.

Voorbeeld

Een Emergismedewerker uit via Twitter zijn klachten over een zorgverzekeraar. Volgens hem heeft deze zorgverzekeraar een te grote vinger in de pap en totaal geen oog voor onze cliënten. De afdeling communicatie van de verzekeraar monitort alles wat op sociale media over hen gezegd wordt. Voor Emergis is deze zorgverzekeraar de grootste en is de raad van bestuur volop in onderhandeling over nog toe te kennen budgetten.

- Sociale mediapagina's van Emergis worden beheerd door de dienst communicatie. Het is alleen in overleg met en met toestemming van de dienst communicatie toegestaan om sociale media-accounts aan te maken die namens Emergis, een zorgonderdeel, een afdeling etc. publiceren. Zo kunnen de we online aanwezigheid van Emergis sturen en monitoren.
- Het voordeel van WhatsApp is dat je bijna iedereen gemakkelijk en snel kan bereiken. Een nadeel van WhatsApp is de vraag of het wel veilig genoeg is. Het advies is dan ook geen privacygevoelige informatie via WhatsApp te delen. Ook goed om te weten: metadata achter de whatsappberichten kan vertellen waar de gebruiker woont, werkt en waar die zich bevindt.
- Als je in de rol van hulpverlener - via welk medium dan ook - schriftelijk contact hebt met een cliënt, wees je er dan van bewust dat er door derden meegelezen

kan worden. Ook bij korte en bondige communicatie is het goed om te letten op woordkeuze en toon. Deze communicatie is namelijk onderdeel van dossiervorming.

- Zorg er voor dat je op de hoogte bent van het beleid van Emergis over het gebruik van sociale media.

Als het onverhoopt mis gaat

Merk je dat een collega onzorgvuldig gebruik maakt van sociale media, ga dan in eerste instantie na of je vermoeden klopt. Spreek vervolgens je collega aan zodat hij/zij de kans krijgt het gebruik van sociale media te verbeteren. Leidt dat niet tot verbetering? Bespreek het met je leidinggevende.

Heeft een collega een professionele grens overschreden door een (online) vriendschap of (seksuele) relatie aan te gaan met een (voormalig) cliënt? Bespreek het met je leidinggevende. Als je dat lastig vindt, kun je ook een beroep doen op een van de twee vertrouwenspersonen voor personeel. Op de Personeel Info Site vind je meer informatie.

Als je ziet dat cliënten misbruik van sociale media maken door bijvoorbeeld filmpjes van andere cliënten of collega's te publiceren, namen van medewerkers of andere cliënten te noemen of door denigrerende, kwetsende, discriminerende, obscene, misleidende of op een andere manier verwerpelijke opmerkingen te plaatsen, ga dan het gesprek aan. Vaak helpt het om uit te leggen waarom dat niet wenselijk is om vervolgens te verzoeken de berichten te verwijderen. Mocht het gesprek niet het gewenste resultaat opleveren, neem dan contact op met de dienst communicatie.

Als een online discussie dreigt te ontsporen of al ontspoord is, neem dan contact op met de dienst communicatie en overleg over de te volgen strategie. Ook bij twijfel over een publicatie of ander sociale media gerelateerde zaken is het verstandig contact op te nemen met de dienst communicatie.

Bronnen

- Hoe gebruik je sociale media op een verantwoorde manier? Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden in de V&VN
- Richtlijnen Social Media in Lentis
- Social Media Protocol vakbond CNV
- KNMG – Handreiking Artsen en Sociale Media